

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI KOMMUNIKÁCIÓS GYAKORLATOK



JAVASOLT IDŐKERET: 1-2 NAP

A munkaszervezetünket először a munkatársaink viselkedése alapján ítéli meg az ügyfél. A személyes kapcsolatok és benyomások tovább és mélyebben megmaradnak, mint egy adott termékkel kapcsolatos attitűdünk, ezért kiemelten fontos, hogy munkatársaink milyen első benyomást alakítanak ki a külső ügyfélben. Az ügyfelek elégedettsége néha magával a termékkel nem növelhető, csak a köré tett szolgáltatás fejlesztésével, tipikusan ilyen eset lehet az ügyfélszolgálat.

➤ ➤ ➤ MIKOR LEHET HASZNOS A TRÉNING?

Ha növelni szeretnénk ügyfeleink elégedettségét. Gyakran tapasztalunk kommunikációs problémákat az ügyfélszolgálat működésében, elégedetlenek az ügyfelek. Ügyfélközpontú szolgáltatói szemléletet szeretnénk kialakítani a szervezetünkben.

➤ ➤ ➤ A TRÉNING VÁRHATÓ EREDMÉNYE

Ügyfélközpontú szemléletmód, az ügyfél-kommunikáció irányítása, a sértések elkerülése, empátia, a kommunikációs modell ismerete és alkalmazása mindennapi ügyfélszolgálati helyzetekben, a zsákutcás kommunikációs szituációk felismerése és megoldása, nehéz helyzetek kezelése.

➤ ➤ ➤ A TRÉNING TARTALMA

- Az ügyfél fogalmának pontos definiálása, az ügyfél szolgálatának definiálása
- Interakciós zónák, és azok hatása az ügyféllel való kommunikációs során
- A kommunikáció szintjei (kétszintes modell): interperszonális kommunikáció – szervezeten belüli és szervezeten kívüli
- Félreértések, mellébeszélések, sértések elkerülésének módszerei, az érdekes, figyelmet fenntartó beszéd alapjai, a kommunikációs siker 5 pillére (gyakorlat az ügyfelekkel való személyes kapcsolat elmélyítésért)
- Szituációs gyakorlatok, amelyek a mindennapi nehézségeket hidalják át a jövőre nézve

A tréninget az Ügyfélszolgálati kommunikáció nehéz ügyfelekkel c. tréninggel javasoljuk kiegészíteni.